

De taalwetwijzer

Welke taal
wanneer?

Jaarverslag 2006
Steunpunt Taalwetwijzer



Place de Brouckere
Place de la Munt



Inhoud

1. Inleiding	1
2. Opdrachten	1
3. Heropstart	1
4. Organisatie	3
4.1 Bereikbaarheid	3
4.2 Samenwerking met de Vlaamse Infolijn	3
4.3 Samenwerking met het Taalloket	4
4.4 Medewerkers	4
5. Werking	4
5.1 Informatieverstrekking aan de burger	4
5.2 Klachtenbegeleiding	5
5.3 Cijfers over vragen en klachten	5
5.4 Informatieverstrekking aan overheden	9
5.5 Cijfers over de informatieverstrekking aan overheden	9
5.6 Meldpunt taalklachten Brusselse ziekenhuizen	11
5.7 Beleidsondersteuning	12
6. Aandachtspunten op het terrein	12
7. Conclusies	12

1. Inleiding

Het Steunpunt Taalwetwijzer ging na een voorbereidingsperiode van start op 20 november 2002. De beslissing tot oprichting van het steunpunt dateert reeds van 22 september 2000, toen de Vlaamse Regering akkoord ging met het actieplan van de minister bevoegd voor Hoofdstedelijke aangelegenheden om de taalwetgeving beter te doen naleven.

In uitvoering van dat plan werd het Steunpunt Taalwetwijzer opgericht in de cel Administratieve Coördinatie Brussel. Met het steunpunt wil de Vlaamse overheid hoofdzakelijk een correct en juridisch onderbouwd antwoord geven op allerhande vragen in verband met taalwetgeving en haar toepassing in Brussel en Vlaanderen.

In september 2004 verhuisde de enige jurist van het Steunpunt naar een federaal kabinet. Deze vacante plaats kon slechts opnieuw ingevuld worden na een periode van een jaar. Na deze periode van inactiviteit werd het Steunpunt Taalwetwijzer heropgestart in oktober 2005. In de huidige stand van zaken is het steunpunt volledig operationeel.

Dit verslag probeert een beeld te geven van de werkzaamheden van het steunpunt over de periode 1 januari 2006 tot en met 31 december 2006. De activiteiten van het Steunpunt Taalwetwijzer worden in dit verslag zowel organisatorisch als inhoudelijk belicht

2. Opdrachten

De taken van het steunpunt zijn de volgende:

- Het ontsluiten en verspreiden van informatie. Men kan bij het Steunpunt Taalwetwijzer terecht met allerhande vragen over de taalwetgeving. Via een folder, een brochure en een website (www.taalwetwijzer.be), tracht men aan de behoefte aan informatie te voldoen.
- De Taalwetwijzer heeft ook een doorverwijsfunctie. Deze functie is dossiergebonden en sluit nauw aan bij de taken hierboven beschreven.
- Aan deze laatste functie wordt een beperkte begeleidingsfunctie gekoppeld. Dat houdt in dat de Taalwetwijzer elementaire standaardhulp kan bieden, indien de burger wenst een klacht in te dienen. Hierbij heeft de Taalwetwijzer geen enkele onderzoeks- of bemiddelingsbevoegdheid en kan geen bindende beslissingen nemen.
- Het verwerken van taalklachten met betrekking tot de Brusselse ziekenhuizen. Hiervoor werd, naast de gebruikelijke kanalen, een speciaal formulier er beschikking gesteld op de website www.vlaanderen.be/brussel.

3. Heropstart

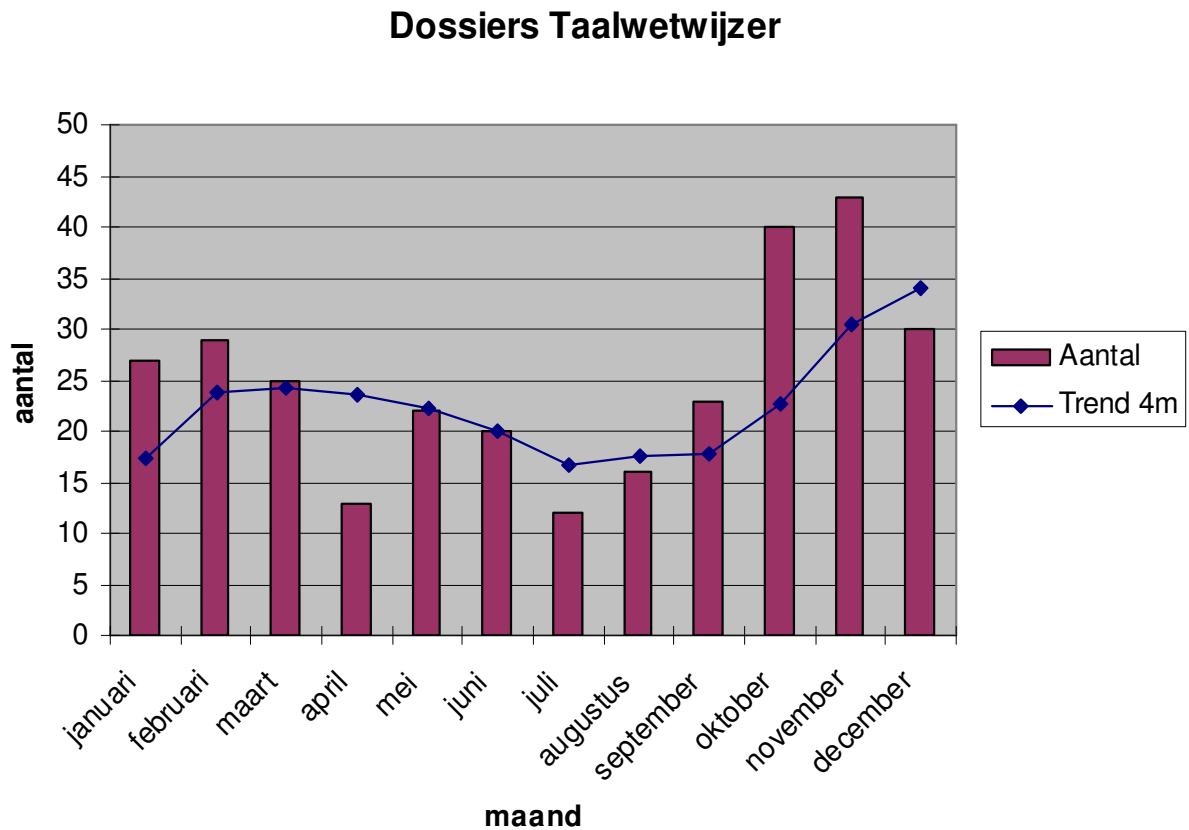
Het Steunpunt Taalwetwijzer werd midden oktober 2005 gereactiveerd, door de aanwerving van een nieuwe adjunct van de directeur – jurist. Een korte tijd later werd een kleine campagne gevoerd in de media. Hiervoor werden in de grote Vlaamse kranten (de Standaard, de Morgen, Metro, ...) de advertenties, gebruikt voor de initiële campagne van 2002, gerecycleerd. Deze campagne had tot doel het Steunpunt Taalwetwijzer weer wat onder de aandacht te brengen bij de bevolking na de periode van inactiviteit.

Een nieuwe en grotere campagne werd gehouden in het najaar van 2006. Een tweede luik, voorzien voor het voorjaar van 2007 wordt voorbereid. Hiervoor werd nieuw advertentiemateriaal aangemaakt. De campagne werd en zal worden gevoerd door middel van advertenties in Vlaamse kranten en zal worden ondersteund door affiches, folders en banners.

Grafiek: aantal behandelde dossiers

Aantal = aantal behandelde dossiers per maand

Trend 4m = het voortschrijdende gemiddelde van de desbetreffende maand en de 3 voorgaande maanden



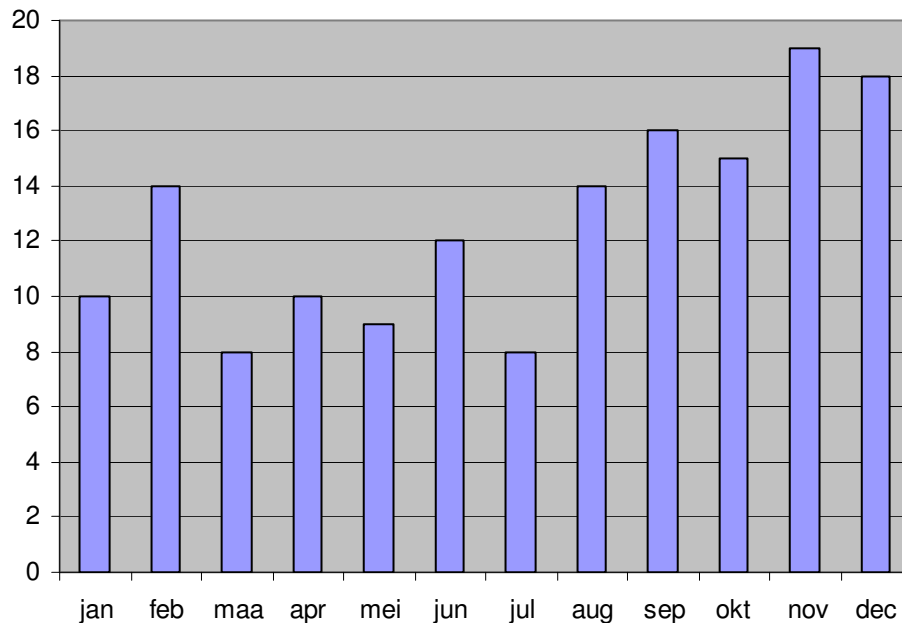
Uit de grafiek valt af te leiden dat informatie- en bekendmakingscampagnes een enorme invloed hebben op de werking van het steunpunt.

De kleine campagne in december 2005 en een grotere campagne in oktober en november 2006 hebben gezorgd voor een stijging van het aantal geopende dossiers. Het positieve effect van een campagne lijkt echter niet langer te duren dan 3 maanden. Tijdens het voorjaar kalfde het werkvolume dan ook af.

Dit valt te wijten aan de publieksgerichte dienstverlening van het steunpunt, welke voornamelijk vragen genereert door middel van campagnes. De taalwetwijzer heeft met andere woorden nood aan herhaalde campagnes om de nodige bekendheid te behouden en de interesse van het publiek aan de taalwetgeving levendig te houden.

Eenzelfde vaststelling, weliswaar minder uitgesproken, geldt voor het aantal contacten met de Vlaamse Infolijn. Tijdens de laatste maanden van 2006 steeg het aantal contacten. Deze stijging is te wijten aan de informatiecampagne in de maanden oktober en november.

Vragen Infolijn



4. Organisatie

4.1 Bereikbaarheid

Het Steunpunt Taalwetwijzer is telefonisch bereikbaar via de Vlaamse Infolijn, of schriftelijk via e-mail, een invulformulier op de website, per fax en per brief. De coördinaten van het Steunpunt Taalwetwijzer zijn:

Telefoon	1700
Mail	taalwetwijzer@vlaanderen.be
Fax	02 553 56 34
Website	www.taalwetwijzer.be
Brief	Vlaamse Overheid Boudewijnlaan 30, kamer 7A14 1000 Brussel

4.2 Samenwerking met Vlaamse Infolijn

Het Steunpunt Taalwetwijzer is een sectorale infolijn, die gespecialiseerde informatie ter beschikking stelt. Omdat de Vlaamse Overheid er naar streeft om de Vlaamse Infolijn te positioneren als eerste aanspreekpunt waarbij de burgers terecht kunnen met hun vragen, verlopen de eerste telefonische contacten dan ook via de Vlaamse Infolijn.

De medewerkers van de Vlaamse Infolijn beschikken over een script die zij kunnen gebruiken bij de mogelijke taalvragen. Op deze manier kunnen heel wat eenvoudige vragen beantwoord worden door een operator van de infolijn. Klachten en de complexere vragen worden doorgegeven aan de

medewerker van het Steunpunt Taalwetwijzer om een meer gespecialiseerd, afdoend, correct en juridisch onderbouw antwoord te verschaffen. E-mails die terechtkomen bij de Vlaamse Infolijn worden op dezelfde wijze behandeld.

De Vlaamse Infolijn behandelde in totaal 153 dossiers die betrekking hadden op de taalwetgeving. 32 dossiers werden overgemaakt aan het Steunpunt Taalwetwijzer voor verdere behandeling.

4.3 Samenwerking met het Taalloket

Het Taalloket voorziet is een soortgelijke dienstverlening als de Vlaamse Infolijn. Ze geeft eerstelijnsinformatie en zendt vragen door naar het steunpunt.

Complexe vragen over de taalwetgeving die terechtkomen bij het Taalloket van vzw de Rand worden doorgegeven aan het Steunpunt Taalwetwijzer. Het steunpunt verschaft de vraagsteller een juridisch onderbouwd advies en een kopie wordt verzonden aan het Taalloket.

4.4 Medewerkers

Eén adjunct van de directeur van de cel Administratieve coördinatie Brussel is belast met de behandeling van de vragen en klachten. Het steunpunt Taalwetwijzer kan voor de administratieve en logistieke steun rekenen op de twee administratieve medewerkers van de cel.

5. Werking

5.1 Informatieverstrekking

De ervaring leert dat heel wat burgers geen duidelijk zicht hebben op de exacte draagwijdte van de toepasselijke taalwetten en de mogelijke remedies tegen overtredingen. Omdat een gebrek aan kennis en inzicht vaak tot onbegrip en tot (ongegrunde) klachten leidt, is het uiterst belangrijk om hierover correcte en begrijpelijke informatie te verstrekken. Het steunpunt verspreidt daarom, via zijn brochure en website, informatie over de taalwetgeving, los van concrete vragen of klachten. Voor informatie en advies over concrete situaties, of over in de brochure niet behandelde onderwerpen, moet contact worden opgenomen met het steunpunt.

Actieve voorlichting

Het steunpunt verstrekt proactief informatie met betrekking tot de taalwetgeving. Een folder is beschikbaar en wordt onder andere verdeeld via de Vlaamse infozuilen, bibliotheken en gemeentebesturen. Via een antwoordformulier gehecht aan deze folder kan de informatiebrochure worden aangevraagd. Op de folder kan men ook al contactgegevens van het Steunpunt Taalwetwijzer terugvinden voor het geval men een gefundeerd antwoord wenst op een taalwettelijke vraag.

De informatiebrochure geeft een overzicht van de vigerende taalwetgeving in België. In dit beknopt overzicht worden zowel de bestuurstaalwet, de taalwet in sociale zaken als de onderwijstaalwet behandeld. Deze brochure is enkel verkrijgbaar op bestelling. Ze kan worden besteld via alle informatiekanalen waarover het steunpunt beschikt.

De website (www.taalwetwijzer) bevat de gecondenseerde informatie van de informatiebrochure. Ook hier wordt een beknopt overzicht gegeven van de actuele taalwetgeving. De FAQ-sectie geeft een antwoord op meest gestelde vragen. In de nabije toekomst zal dit onderdeel van de website gevoelig worden uitgebreid.

De nieuwe informatiecampagne via onder andere advertenties in dagbladen biedt eveneens primitieve antwoorden op de veel gestelde vragen. Op deze manier kunnen ook al heel wat potentiële vragen proactief beantwoord worden.

Passieve voorlichting

De brochure en de website kunnen niet de volledige waaier van mogelijke vragen beantwoorden. Daarvoor is de taalwetgeving te complex en de toepassingsgebieden te ruim. Daarom is het mogelijk om rechtstreeks of via de Vlaamse Infolijn specifieke vragen te stellen.

5.2 Klachtenbegeleiding

De klachtenbegeleiding hangt nauw samen met de doorverwijfsfunctie van het steunpunt. Wanneer de klacht wordt doorverwezen naar de bevoegde instanties kan aan de klager, op diens vraag, standaardhulp geboden worden bij het indienen van zijn klacht.

Deze klachtenbegeleiding blijft echter zeer beperkt. Het Steunpunt Taalwetwijzer beschikt niet over de nodige bevoegdheden om op te treden tegen vermeende inbreuken op de taalwetgeving. De mogelijkheden om een onderzoek in te stellen, sancties te nemen of op te treden behoren niet tot de bevoegdheden.

De meerderheid van de gevallen bestaat uit het doorverwijzen van de klager naar de wettelijk bevoegde instanties. Hierbij kan door het steunpunt elementaire hulp geboden worden. Concreet omvat dit het verschaffen van de coördinaten van de bevoegde instanties en de nodige uitleg omtrent de te volgen procedure om een klacht in te dienen. Het steunpunt reikt de klager juridische argumenten aan en indien nodig wordt een voorbeeld van klachtbrief opgesteld.

5.3 Cijfers over vragen en klachten

Gedurende het kalenderjaar 2006 heeft het Steunpunt Taalwetwijzer 300 vragen en klachten van particulieren en overheden behandeld. Vragen beantwoord door de Vlaamse Infolijn zonder tussenkomst van het steunpunt zijn niet opgenomen in dit cijfer (zie supra).

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de behandelde dossiers. Ze worden opgedeeld naargelang het territorium waarop ze betrekking hebben en naargelang de materie die behandeld wordt.

De vragen worden onderverdeeld in 6 categorieën: taalgebruik in bestuurszaken, taalgebruik in sociale zaken, taalgebruik in gerechtszaken, taalgebruik in het onderwijs, taalgebruik in consumentenzaken en taalvrijheid.

De categorie *taalgebruik in bestuurszaken* behelst de dossiers die betrekking hebben op de gecoördineerde wetten van 18 juli 1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken (de bestuurstaalwet) en de wettelijke bepalingen die het taalgebruik regelen in de deelregeringen en de gemeenschapscommissies.

De dossiers in de categorie *taalgebruik in sociale zaken* hebben betrekking tot aangelegenheden geregeld door artikel 52 van de bestuurstaalwet, het Vlaams decreet van 19 juli 1973 op het taalgebruik in het bedrijfsleven en andere gelijkaardige voorschriften. De categorie *taalgebruik in gerechtszaken* omvat alle vragen en klachten met betrekking tot de wet van 15 juni 1935 op het gebruik van de talen in gerechtszaken.

Onder het *taalgebruik in het onderwijs* vallen de zaken die geregeld worden door de wet van 30 juli 1963 op het gebruik der talen in het onderwijs.

Onder de categorie *taalgebruik in consumentenzaken* vallen de aangelegenheden onderworpen aan de handelspraktijkenwet van 14 juli 1991 en andere soortgelijke wetten. Dit omvat o.a. het taalgebruik voor handleidingen, gebruiksaanwijzingen en verplichte vermeldingen op etiketten. De dossiers waarin het taalgebruik niet is geregeld valt onder *taalvrijheid*.

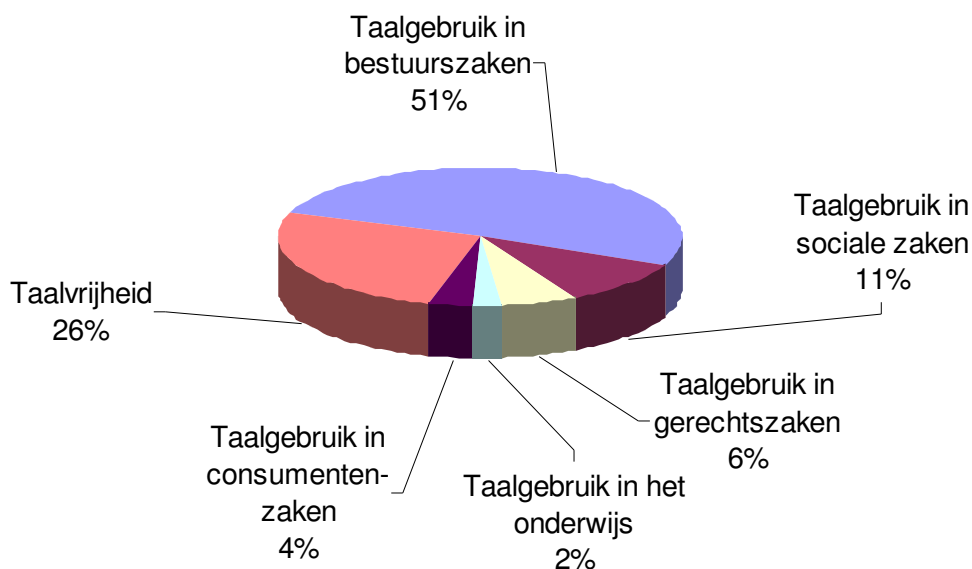
We onderscheiden ook de territoria Brussel, Nederlands taalgebied, Frans taalgebied, andere en geen aanknopingspunt. De randgemeenten en de Vlaamse taalgrensgemeenten worden ingedeeld bij het Nederlandse taalgebied. De categorie andere bevat ook de dossiers betreffende het Duitse taalgebied of wanneer het dossier meerdere aanknopingspunten bevat.

Tabel: Inhoudelijke spreiding van de dossiers

Aangelegenheid	Absoluut aandeel	Procentueel aandeel
Taalgebruik in bestuurszaken	153	51
Taalgebruik in sociale zaken	32	11
Taalgebruik in gerechtszaken	18	6
Taalgebruik in het onderwijs	7	2
Taalgebruik in consumentenzaken	11	4
Taalvrijheid	79	26
Totaal	300	100

Grafiek: inhoudelijke spreiding van de dossiers

Spreiding taalgebruik



De meeste dossiers hebben betrekking tot de taalwetgeving in bestuurszaken. Er moet echter voor de volledigheid wel opgemerkt worden dat bijvoorbeeld het taalgebruik van de scholen in administratieve aangelegenheden ook valt onder de bestuurszaken.

Het grote aandeel van de bestuurstaalwet heeft te maken met het ruime toepassingsgebied van deze wet, de vele vragen gesteld door de overheden en de vragen rond de toepasselijkheid ervan.

Standaardvragen zijn:

- Mogen onze diensten een andere taal dan de bestuurstaal gebruiken?
- Zijn wij verplicht onze publicaties in de randgemeenten ook naar het Frans te vertalen?
- Is onze dienst onderworpen aan de taalwetgeving en wat zijn de gevolgen?
- Wat zijn de taalvoorschriften voor onze werknemers (ambtenaren)? Onder meer wat betreft taalkennis.

Daarna volgen de vragen en klachten die betrekking hebben op de taalvrijheid. Dergelijke dossiers bevatten grotendeels de vraag of de taalwetgeving van toepassing is op een specifiek geval. Veelal moet ontkennend worden geantwoord.

Standaardvragen zijn:

- Mag een bepaalde onderneming reclame maken in het Frans?
- Moet een huurcontract niet steeds in het Nederlands worden opgesteld?
- Moet de syndicus niet voorzien in een Nederlandstalig beheer?

De andere categorieën volgen op ruime afstand en vertegenwoordigen slechts een klein deel van alle dossiers.

De vragen naar het taalgebruik in het onderwijs zijn van diverse aard. De gestelde vragen zijn onder meer:

- Welke taalkennis moet het schoolpersoneel bezitten?
- Zijn er afwijkingen mogelijk op de onderwijstaalwet?

De categorie taalgebruik sociale zaken bevat voornamelijk vragen naar wettelijk verplichte documenten. Veelal wordt de vraag gesteld of een bepaald document in een bepaalde taal moet worden opgesteld. In vele gevallen in de taalwet van toepassing. Andere vragen:

- Moet een factuur in Vlaanderen in het Nederlands worden opgesteld?
- Moet mijn werkgever in het Nederlands met mij communiceren?

Het taalgebruik in consumentenzaken omvat vooral vragen rond de verplichting om een Nederlandstalige handleiding te voegen bij producten verkocht in Vlaanderen of Brussel.

Bij het taalgebruik in gerechtszaken vormen de vragen omtrent een Franstalig proces-verbaal opgesteld in Brussel of het Frans taalgebied de hoofdmoot. De standaardvraag is dan ook:

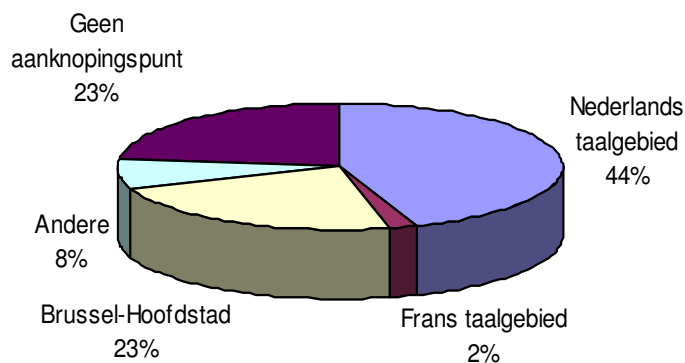
- Ik heb een Franstalig proces-verbaal gekregen voor een overtreding in Brussel/Wallonië terwijl ik in Vlaanderen woon. Is dit wettelijk? Kan ik een vertaling krijgen?

Tabel: Territoriale spreiding van de dossiers

Territorium	Absoluut aandeel	Procentueel aandeel
Nederlands taalgebied	133	44
Frans taalgebied	6	2
Brussel-Hoofdstad	69	23
Andere	23	8
Geen aanknopng	69	23
Totaal	300	100

Grafiek: Territoriale spreiding

Territoriale spreiding

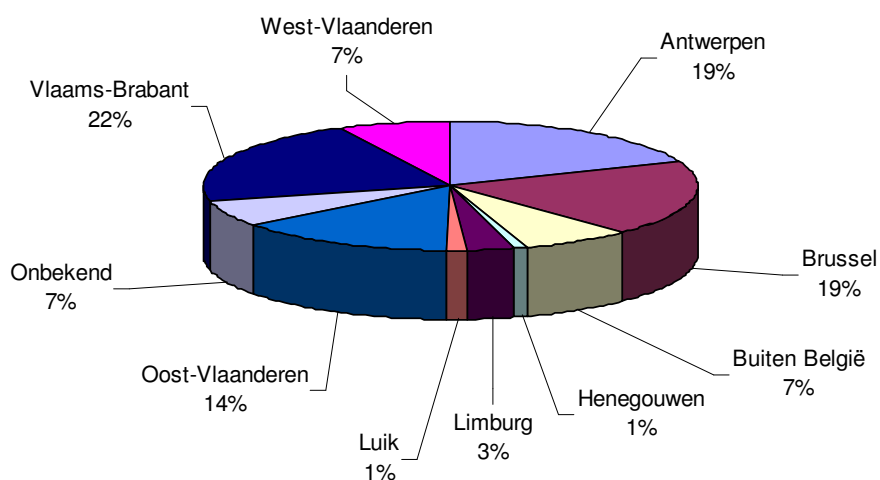


De meeste dossiers kunnen gesitueerd worden in het Nederlandse taalgebied. Een kwart van de dossiers had een aanknopingspunt met Brussel-Hoofdstad.

In de onderstaande grafiek worden de contacten van de Vlaamse Infolijn per provincie weergegeven. Twee derden van de contacten van de Vlaamse Infolijn waren afkomstig uit het Nederlandse taalgebied. Eén op vijf van de contacten situeerden zich in Brussel-Hoofdstad.

Grafiek: Contacten Vlaamse Infolijn per provincie

Contacten Vlaamse Infolijn



5.4 Informatieverstrekking aan overheden

Het Steunpunt Taalwetwijzer beantwoordt ook heel wat vragen van overheden.

Deze overheden moeten bepaalde beslissingen nemen waarbij een correcte toepassing van de taalwetgeving noodzakelijk is. Deze overheden kunnen bij het steunpunt terecht voor een advies of meer informatie over de verplichtingen of de mogelijkheden op het vlak van de taalwetgeving.

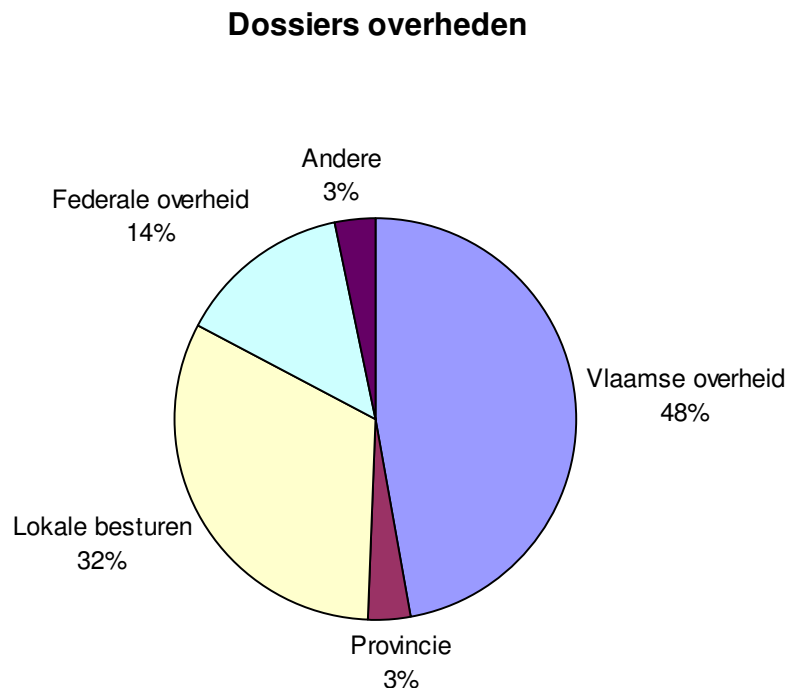
5.5 Cijfers over de informatieverstrekking aan overheden

In totaal gaat het om 89 vragen, wat 30% bedraagt van het aantal dossiers dat behandeld werd. Het leeuwendeel van deze vragen had – vanzelfsprekend – betrekking op het gebruik van de talen in bestuurszaken. Slechts een klein deel betrof het taalgebruik in diverse andere aangelegenheden.

De taalwetten blijken bij de Vlaamse overheid de meeste vraagtekens op te werpen. Anderzijds worden de lokale besturen geconfronteerd met een aanzienlijk aantal moeilijkheden bij de toepassing van de taalwetten. Het grote aandeel van deze 2 categorieën overheden is echter niet abnormaal daar de Taalwetwijzer een grotere bekendheid geniet bij deze diensten en is het ook niet vreemd dat het Steunpunt Taalwetwijzer het aanspreekpunt is voor de eigen Vlaamse overheid, waartoe het behoort, als voor de ondergeschikte lokale besturen.

De Vlaamse overheid en de lokale besturen vertegenwoordigen aldus 80% van de behandelde overheidsdossiers. De overige dossiers werden grotendeels geopend door de federale overheid. Onder het begrip “federale overheid” worden ook de plaatselijke en gewestelijke diensten die gevestigd zijn in het Nederlandse taalgebied en vallen onder de bevoegdheid van de federale overheid.

Grafiek: dossiers overheden



Tabel: Inhoudelijke spreiding van de dossiers

Aangelegenheid	Absoluut	Procentueel
Taalgebruik in bestuurszaken	77	87
Toepassingsgebied	10	
Taalkennis	9	
Verplichtingen particulieren	33	
Toepassing en draagwijdte faciliteiten	17	
Vreemde talen	16	
Toepassing en draagwijdte 2-taligheid Brussel	4	
Andere	18	
Taalgebruik in sociale zaken	5	6
Taalgebruik in gerechtszaken	0	0
Taalgebruik in het onderwijs	4	4
Andere	3	3
Totaal	89	100

Het is duidelijk dat vooral het taalgebruik in bestuurszaken vragen oproept bij de overheid. Over het taalgebruik in gerechtszaken werden geen vragen gesteld, terwijl voor de andere aangelegenheden dit aantal slechts ongeveer 5% van het totale aantal vragen bedraagt.

Het is daarom nuttig om de vragen betreffende de bestuurstaalwetgeving uit te splitsen in meerdere categorieën. We onderscheiden de vragen betreffende het toepassingsgebied (is de taalwet van toepassing en in welke mate), taalkennis van de personeelsleden (moeten zij een taalexamen afleggen), verplichtingen voor de particulieren (moet een particulier de bestuurstaal gebruiken in bepaalde gevallen), de toepassing en de draagwijdte van de faciliteiten (kan een bepaald persoon genieten van de faciliteitenregeling), het gebruik van vreemde talen (kan de dienst een andere taal dan de bestuurstaal gebruiken), de toepassing en de draagwijdte van de tweetaligheid in Brussel (moet een bepaalde dienst tweetalig zijn) en andere (restcategorie). Onder deze laatste categorie bevallen bijvoorbeeld vragen over de draagwijdte of interpretatie van een bepaald artikel van de bestuurstaalwet.

De dossiers worden gelijkmatig verdeeld onder de verschillende categorieën met uitzondering voor categorie tweetaligheid Brussel en verplichtingen van de particulieren. Onder de categorie andere, vallen de vragen die niet in één van de overige, of onder meerdere, categorieën thuishoren.

In de categorie vreemde talen komt vaak dezelfde vraag terug:

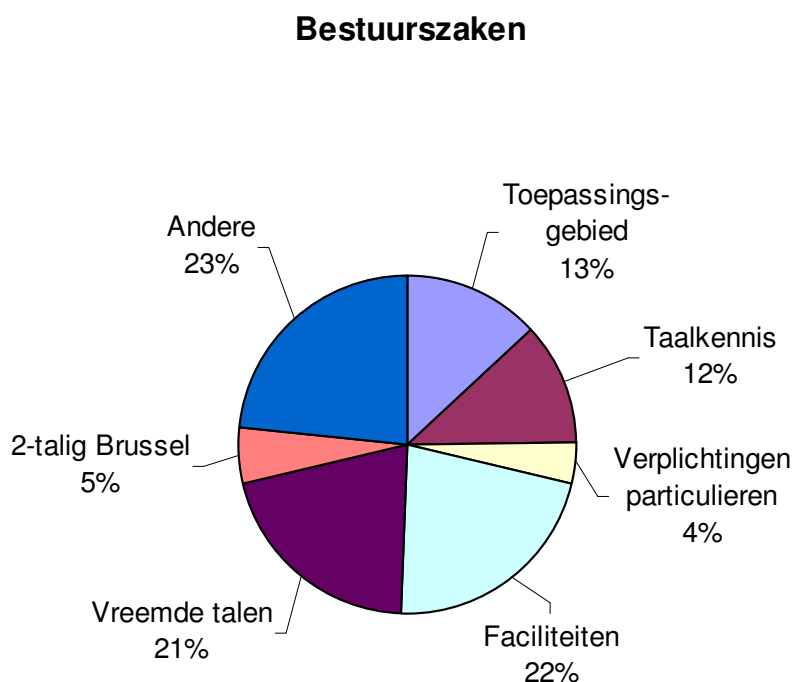
Kan onze instelling een andere taal gebruiken dan de bestuurstaal? Dit meestal naar aanleiding van brochures, folders, affiches gericht naar anderstaligen om deze voor te lichten, welkom te heten of om gewoon te kunnen communiceren met anderstaligen. Gemeenten, OCMW's en andere overheden die regelmatig in contact komen met anderstaligen blijken regelmatig twijfels hebben omtrent het gebruik van vreemde talen. Grotendeels is dit te wijten aan de onmogelijkheid om te communiceren in de bestuurstaal met anderstaligen. De taalwetten- of decreten laten het gebruik van vreemde talen strikt genomen niet toe, waardoor men in een impasse verzeild geraakt.

De taalkennis van de personeelsleden schijnt ook nog een aantal vragen op roepen bij de besturen. Hier kunnen een tweetal hoofddlijnen onderscheiden worden. Eerst en vooral wordt vaak de vraag gesteld aan welke voorwaarden een nieuw personeelslid moet voldoen en hoe hij of zij dat moet bewijzen.

Aan de andere kant wordt vaak de vraag gesteld of men bepaalde taalvoorwaarden, andere dan de bestuurstaal, kan opleggen aan nieuwe ambtenaren. Ook hier voorzien de taalwetten niet in een duidelijke regeling.

Ook blijken de regels voor de rand- en taalgrensgemeenten niet altijd even duidelijk te zijn. Bijna een kwart van de vragen aangaande de bestuurstaalwet handelen over de faciliteitenregeling. De vraag of een bepaalde publicatie moet vertaald worden ten gunste van de inwoners van de faciliteitengemeenten wordt regelmatig gesteld. De vertaling van websites leidt soms ook tot verwarring. Naast de bestuurstaalwet is hier ook een omzendbrief van de Vlaamse Regering van toepassing in bepaalde aangelegenheden. Het samenspel van beide regelgevingen kan bij sommige besturen tot onzekerheid leiden.

Grafiek: opdeling aangelegenheden bestuurszaken



5.6 Meldpunt taalklachten Brusselse ziekenhuizen

Binnen de structuur van de Taalwetwijzer werd een meldpunt voor taalklachten in de Brusselse ziekenhuizen opgericht. De rechtstreekse aanleiding was de taalklachtenregistratie die werd georganiseerd in het kader van het bezoek van Minodora Cliveti. Gedurende een periode van 2 weken werden 169 klachten opgetekend.

De conclusie van het rapport voldeed aan de Vlaamse eisen. Zo werd gesteld dat niet de taalwet moest worden aangepast, maar dat de taalwet beter moest worden toegepast.

Na dit succes van het meldpunt taalklachten in Brusselse ziekenhuizen ging het aantal klachten gestaag naar beneden. Nu het initiële doel van het meldpunt werd gehaald, blijkt de aandacht voor de problemen in de ziekenhuizen te verslappen. In de evaluatieperiode werden slechts 9 klachten specifiek met betrekking op taalproblemen in een Brussels ziekenhuis opgetekend.

Hoewel het aantal geregistreerde klachten in het kalenderjaar 2006 slechts een fractie bedraagt van de 169 klachten die ontvangen werden eind mei 2005, mag men er niet van uitgaan dat het taalprobleem in de ziekenhuizen voorgoed verleden tijd is. De tewerkstelling van

Nederlandsonkundige Roemeense verpleegkundigen is een teken aan de wand. Daarnaast blijft de oprichting van de beloofde ombudsdienst in de schoot van de Iriskoepel tot nog toe uit.

In tussentijd wordt door het Huis van het Nederlands taallessen Nederlands gegeven aan de personeelsleden van de Brusselse ziekenhuizen. De verwachtingen zijn dan ook dat het personeel op termijn zal kunnen steunen op een essentiële kennis van het Nederlands.

5.7 Beleidsondersteuning

Het steunpunt beantwoordde verscheidene parlementaire vragen die betrekking hadden op de taalwetgeving en de tweetaligheid in Brussel. Het Steunpunt Taalwetwijzer heeft de bevoegde minister ook in 9 dossiers een ontwerp van antwoord overgemaakt voor parlementaire vragen in verband met de taalwetgeving en de tweetaligheid in Brussel. Deze handelden voornamelijk over de taalproblemen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad. Deze vragen hadden hoofdzakelijk betrekking op de taalproblemen in de Brusselse ziekenhuizen en de tweetaligheid van de Brusselse ambtenaren.

De medewerker van het steunpunt heeft deelgenomen aan de besprekingen omtrent bi-diplomering waardoor een diploma kan afgeleverd worden door meerdere instellingen.

6. Aandachtspunten op het terrein

De taalwetgeving is een complex web van normeringen. Het is duidelijk dat zowel de burger als de overheid nood is hebben aan informatie over de taalwetten en –decreten. Veel regels zijn niet gekend door het publiek maar ook de grondwettelijke taalvrijheid lijkt voor velen een onbekend begrip.

Niet alleen de onvoldoende kennis van de taalwetgeving zorgt voor problemen, ook de toepassing van de taalwet is niet altijd even duidelijk of evident. Veel problemen zijn nog niet volledig uitgeklaard. Kijken we naar de taalproblemen in de ziekenhuizen. In deze aangelegenheid heeft de Vaste Commissie voor Taaltoezicht reeds het standpunt ingenomen dat de dringende geneeskundige hulpverlening in alle opzichten onderworpen is aan de taalwetgeving en dus in een tweetalige dienstverlening moet voorzien. Op het terrein lijkt dit nog altijd niet de realiteit te zijn, hoewel er inspanningen geleverd worden; zie naar de taallessen die gegeven worden aan de personeelsleden. Een ander heikel punt blijft de tweetaligheid van de plaatselijke ambtenaren in Brussel. Omdat tweetalige ambtenaren quasi onvindbaar zijn, worden de overheden gedwongen de taalwetgeving te overtreden. De overtredingen blijven duren en de pogingen van de Brusselse gewestregering, de Taalhoffelijkheidsakkoorden, blijken volgens de Raad van State niet door de beugel te kunnen. Uit de het laatste taalrapport van de vice-gouverneur van het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad blijkt dat er bij de Brusselse gemeenten en OCMW's nog steeds veel personen in strijd met de taalwet aangeworven worden.

7. Conclusies

Evaluatie werking

Het Steunpunt Taalwetwijzer is het aanspreekpunt van de Vlaamse Overheid wat betreft alle aspecten van de taalwetgeving. Zowel particulieren als overheden kunnen er terecht voor informatie over de taalwetgeving.

Het aantal vragen haalt opnieuw het niveau van de periode 2002-2003. Een campagne, gestart in oktober 2006 moet de bekendheid van het steunpunt bij het grote publiek nog verbeteren.

Taalklachtendienst en –ombudsdienst

Het steunpunt kan zich echter niet opwerpen als een echte ombudsdienst voor taalklachten. De bevoegdheid om op te treden tegen overtredingen van de taalwetten ligt bij verschillende instellingen. De opvolging van de taalklachten kan slechts gebeuren indien de betrokken overheden meewerken.

Het ontbreekt het steunpunt aan bevoegdheden om werkelijk een onderzoek in te stellen of op te treden tegen vermeende overtredingen van de taalwetgeving. In de gegeven omstandigheden is het dan ook onmogelijk om een degelijke taalombudsdienst uit te bouwen in de schoot van de Vlaamse Overheid.

In vele gevallen wordt dan ook verwezen naar de bevoegde instellingen om aldaar een officiële klacht in te dienen. Een verdere uitbreiding van begeleidingsdienst van het steunpunt is in de huidige situatie niet aan de orde.

Informatieverstrekking versus klachtenbegeleiding

Informatie verstrekken aan burger en overheid vormt de hoofdtaak van het Steunpunt Taalwetwijzer. In opvolging van een vraag naar informatie werd in een aantal gevallen de betrokkene doorverwezen naar de bevoegde controle-instanties. De klachtenbegeleiding beperkt zich tot het verschaffen van de gegevens van de bevoegde instanties en een toelichting tot de aldaar te volgen procedure. Slechts in een zeldzaam geval wordt beroep gedaan op de verdere klachtenbegeleiding.

De klachtenbegeleiding vertegenwoordigt vooralsnog slechts een marginaal aandeel van de werking van het steunpunt in vergelijking met de informatieverstrekken taak.

Meldpunt ziekenhuizen

Uit de hierboven aangehaalde cijfers blijkt dat het meldpunt voor taalklachten in Brusselse ziekenhuizen slechts veel klachten ontving naar aanleiding van de resolutie in de Raad van Europa. Nadien daalde het aantal klachten betreffende Brusselse ziekenhuizen gestaag. Men kan zich afvragen of het meldpunt nut heeft in de schoot van de Vlaamse overheid, daar de Vlaamse Gemeenschap geen bevoegdheden bezit ten aanzien van de Brusselse ziekenhuizen. Gezien het relatief lage aantal klachten over het taalgebruik in de Brusselse ziekenhuizen functioneert het meldpunt als barometer voor deze taalproblematiek niet naar behoren.

Nochtans kan men uit de voorbeelden uit de praktijk, zoals de recruitering van Roemeense verpleegsters, concluderen dat de taalproblemen in de ziekenhuizen nog steeds reëel zijn.

Resultaten

Het blijft ook gissen naar de resultaten die de adviezen van het steunpunt teweeg brengen. Nadat de burger of overheid een advies van het steunpunt verkregen heeft, krijgt het steunpunt geen verdere informatie over de afloop van de zaak. Ook na het indienen van een formele klacht verschaft de klager nauwelijks informatie over de afwikkeling van de zaak. Op het vlak van de opvolging van de dossiers tast het steunpunt in het duister. Indien mogelijk zou voor dit probleem in een oplossing moeten worden voorzien, maar betrouwbare cijfers zullen afhangen van de goodwill van de vraagstellers of klagers.

Momenteel moet men zich baseren op het aantal dossiers dat geopend wordt bij het steunpunt.

Vrijblijvend karakter

Door het feit dat de bevoegdheden van het Steunpunt Taalwetwijzer niet voldoende gereguleerd zijn, zorgt ook voor positieve noten. Het steunpunt kan weinig formalistisch en snel een antwoord geven op vragen in verband met de taalwetten. Daartegenover staat de onmogelijkheid om werkelijk op te treden tegen overtredingen of om formele adviezen over te maken.

Aanspreekpunt en algemene bekendheid

Het Steunpunt Taalwetwijzer heeft zich kunnen profileren als centraal aanspreekpunt binnen de Vlaamse Overheid inzake taalwetgeving. Via een rondschrijven zal gepoogd worden deze status aan te houden en nog meer ruchtbaarheid te geven aan het bestaan van deze dienstverlening. Het aantal vragen is opnieuw gestegen, ondanks de inactiviteit in 2005, en opnieuw tot een niveau gekomen gelijkwaardig aan het niveau voorheen. Daaruit blijkt dat het steunpunt een antwoord biedt aan een reële vraag uit de samenleving.

De intensiteit van de werkzaamheden zijn echter sterk afhankelijk van de gevoerde mediacampagnes. Tijdens de campagneperiodes wordt een aanzienlijke verhoging van het aantal geopende dossiers vastgesteld, terwijl de tussenliggende periodes gekenmerkt worden door een gestage daling van het aantal dossiers.

Om de goede werking van het steunpunt te garanderen, blijft het voeren van mediacampagnes noodzakelijk.